

מסמך שאלות הכנה לקראת מפגש אפיון תהליכים

1. כללי:

בשיחת האפיון אנו מבצעים סקירה מלאה על הארגון ועל התהליכים המתרחשים בארגון. מטרת הפגישה היא להבין את צרכי הארגון ולהתאים את התוכנה עבורם. שיחת האפיון היא ניתוח המאפשר גם לארגון להתבונן במבט מהצד כל עצמו ולהעלות שאלות פנים ארגוניות ומקצועיות. להלן מספר נושאים אותם אני ממליץ לנתח לקראת פגישת האפיון על מנת לחסוך זמן ולהתייעל. בתום שיחת האפיון יתקבל מסמך המגדיר את התהליכים של הארגון ויישומם במערכת.

2. הגדרות החברה

- 2.1. היכן החברה ממוקמת ובאיזה מטבעות היא עובדת.
- 2.2. האם החברה עובדת במטבע קבוע.
- 2.3. האם קיימות חברות בת?
- 2.4. איזה אינפורמציה תהיו מעוניינים שתצא על תעודות שיוצאות מתוך המערכת כגון: חשבוניות, הזמנות רכש וכו'. איזה לוגו תרצו שיופיע?
- 2.5. כמה משתמשים אמורים לעבוד על התוכנה?
- 2.6. חלוקת העבודה בין המשתמשים השונים?
- 2.7. האם קיימים ממשקים מתוכנות אחרות שאתם רוצים לבצע?

3. שיווק ומכירות

- 3.1. סוגי לקוחות הקיימים – לקוחות זמניים, חנויות, ארגונים וכו'.
- 3.2. איזה מאפיינים נוספים תרצו לסווג את הלקוחות שלכם.
- 3.3. מה תהליך השיווק ללקוחות?
- 3.4. מה תהליך המכירה לסוגי הלקוחות השונים? (הצעות מחיר, הזמנות, וכו')
- 3.5. האם התהליכים השונים במכירות דורשים אישורים של בעלי תפקידים שונים?



פתרונות תוכנה לעסקים

קמה

- 3.6. האם מעורבים סוכנים בתהליכי המכירה?
3.7. האם יש מחירוים ללקוחות?
3.8. האם אתם מקיימים מבצעים, מעניקים בונוסים?
3.9. האם אתם מנהלים את העסק בכמה סניפים?
3.10. האם יש דגש מיוחד במסמכים שאתם מוציאים מהתוכנה?

4. ניהול הרכש

- 4.1. איזה סוגי ספקים יש לכם? (חומרי גלם, נותני שירותים וכו')
4.2. איך אתם מנהלים את תהליך הרכש? (הזמנות, הצעות מחיר וכו')
4.3. האם תהליך הרכש דורש אשורים של בעלי תפקידים שונים?
4.4. האם יש מחירוים לספקים?
4.5. איזה כללים ותנאים אתם עובדים מול ספקים?
4.6. האם קיים תהליך של דרישות רכש פנימיות?

5. ניהול שירות ואחזקה

- 5.1. איזה סוגי שירות אתם נתונים? חודש שנתי?
5.2. כמה קריאות שירות יש בממוצע בחודש?
5.3. האם השירות כולל חלפים או רק שירות?
5.4. האם אתם מחייבים על השירות? האם מחייבים על חלפים?
5.5. מי פותח קריאות שירות?
5.6. איך סוגרים קריאות שירות?
5.7. איזה שלבים יש לקריאות שירות?
5.8. האם הקריאות בתשלום או בחנם או בשילוב?

6. ניהול מלאי

- 6.1. האם הארגון מנהל מלאי?
6.2. איזה סוגי מוצרים יש בארגון?
6.3. האם ישנם מוצרים קבועים או מוצרים משתנים?
6.4. האם יש טיפוסים של מוצרים?



פתרונות תוכנה לעסקים

קמה

- 6.5. האם המוצרים השונים מורכבים בארגון או נרכשים מוכנים?
- 6.6. איזה מחסנים יש בארגון ומה אופים (מחסי מכירות, ח"ג או פס ייצור)
- 6.7. איך מתנהל תהליך המלאי של קבלות סחורה מספק ומשלוח ללקוחות?
- 6.8. האם אתם ארגון יצרני המייצר מוצרים סופיים מחומרי גלם?
- 6.9. באיזה יחידות מתנהלים המוצרים השונים במלאי (מטר, יח', ק"ג וכו)
- 6.10. האם המוצרים אצלכם מתנהלים על פי מספרים סידוריים?

7. ניהול הכספים למשתמש:

- 7.1. איזה סוגי חיובים אתם מבצעים מול לקוחות (חשבוניות, קבלות וכו')
- 7.2. איך אתם מקבלים כספים מלקוחות (כרטיס אשראי, המחאות, מזומן)
- 7.3. איזה סוג של חיובים יש מספקים?
- 7.4. איך אתם מנהלים תשלומים לספקים. (כרטיס אשראי, המחאות העברות בנקאיות וכו')
- 7.5. האם הארגון מנהל מרכזי רווח או תקציבים?
- 7.6. האם קיימת קופה ראשית של כסף הנכנס מלקוחות?
- 7.7. האם מבצעים תהליך של הפקדות?
- 7.8. היכן נמצאת הנהלת החשבונות שלכם? מי מוציא חשבוניות? מי עושה התאמות בנקים, מי מדווח למע"מ. וכו'

8. ניהול כספים הנהח"ש:

- 8.1. מהו אינדקס הכרטסת שלכם?
- 8.2. מהם חשבונות הבנק וכרטיסי האשראי שבהם אתם מנהלים את העסק?
- 8.3. מהם סיווגי הוצאות והכנסות שאתם מעוניינים לבנות כחשבונות?
- 8.4. האם אתם רוצים לראות הכנסות/הוצאות לפי מוצר, לפי לקוח או סוג לקוח, לפי ספק או סוג ספק וכו'.
- 8.5. האם משדרים למע"מ?

9. משאבי אנוש וניהול משרד:

- 9.1. האם אתם מעוניינים לנהל את כוח האדם דרך המערכת?
- 9.2. כמה משתמשים צפויים במערכת?



פתרונות תוכנה לעסקים

קמה

9.3. איזה הרשאות תרצו לתת למשתמשים השונים?

9.4. האם תרצו לנהל דואר דרך המערכת?

9.5. האם תרצו לנהל יומנים או לדווח שעות עבודה דרך המערכת?

ישנן ודאי שאלות נוספות שניתן לעבור עליהם שעשויות להתברר תוך כדי תנועה אבל כאן מרוכזות השאלות המרכזיות אשר מהן ניתן לפתח ולהתפתח.

בהצלחה

רשם: אוהד דינור